



4221000

Bogotá D.C.

Doctora**ADRIANA RUTH IZA CERTUCHE**

Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM

Calle 13 No. 37 - 35 Piso 2

Dirección Electrónica: radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE OCTUBRE DE 2023

Respetada Doctora:

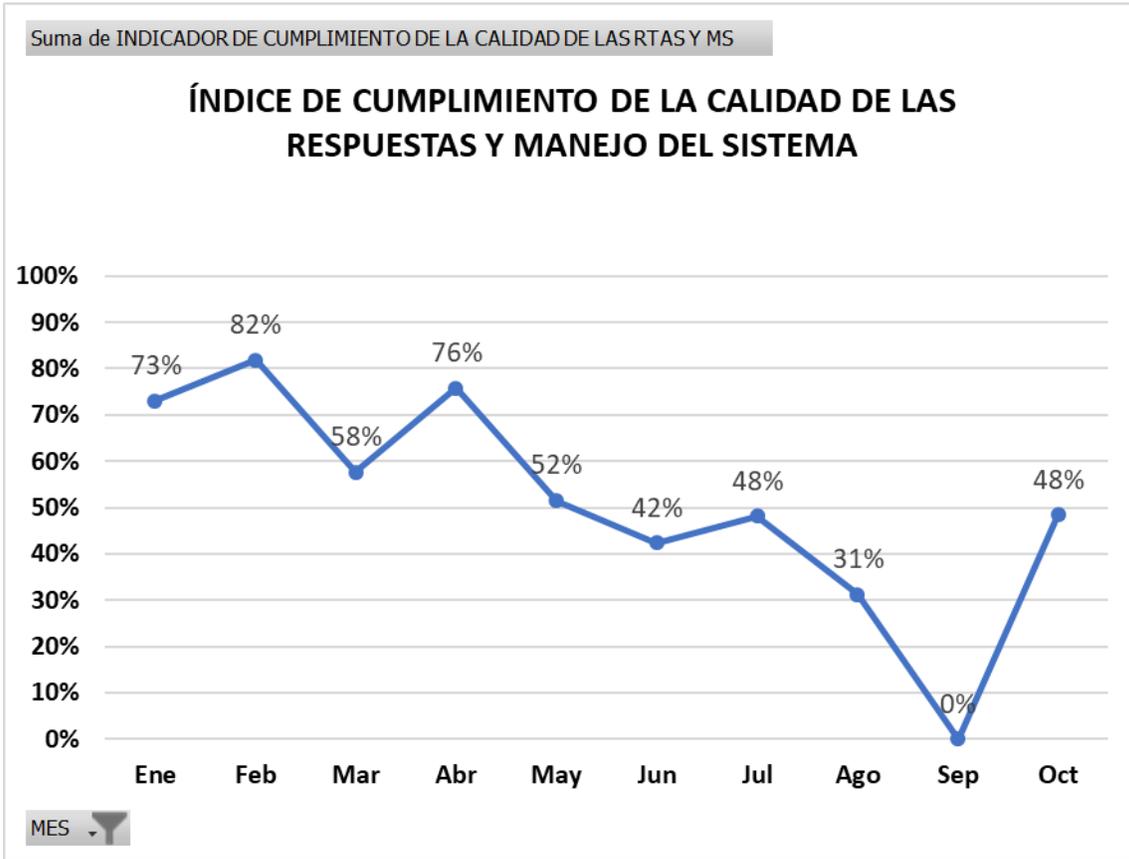
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de octubre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora.

1. Seguimiento a la Calidad de los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
31	16 (52%)	48%	51%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4436652023	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el documento adjunto de respuesta no se puede leer y el ciudadano no tendrá una respuesta de fondo en Bogotá Te Escucha.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2154532023	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
3569182023							Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
4363482023							
4567332023							
3818952023	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3984992023							
4221212023							
4284772023							
4294742023							
4364682023							
4369962023							
4396092023							
4401062023							
3749982023	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha.
4385732023	SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

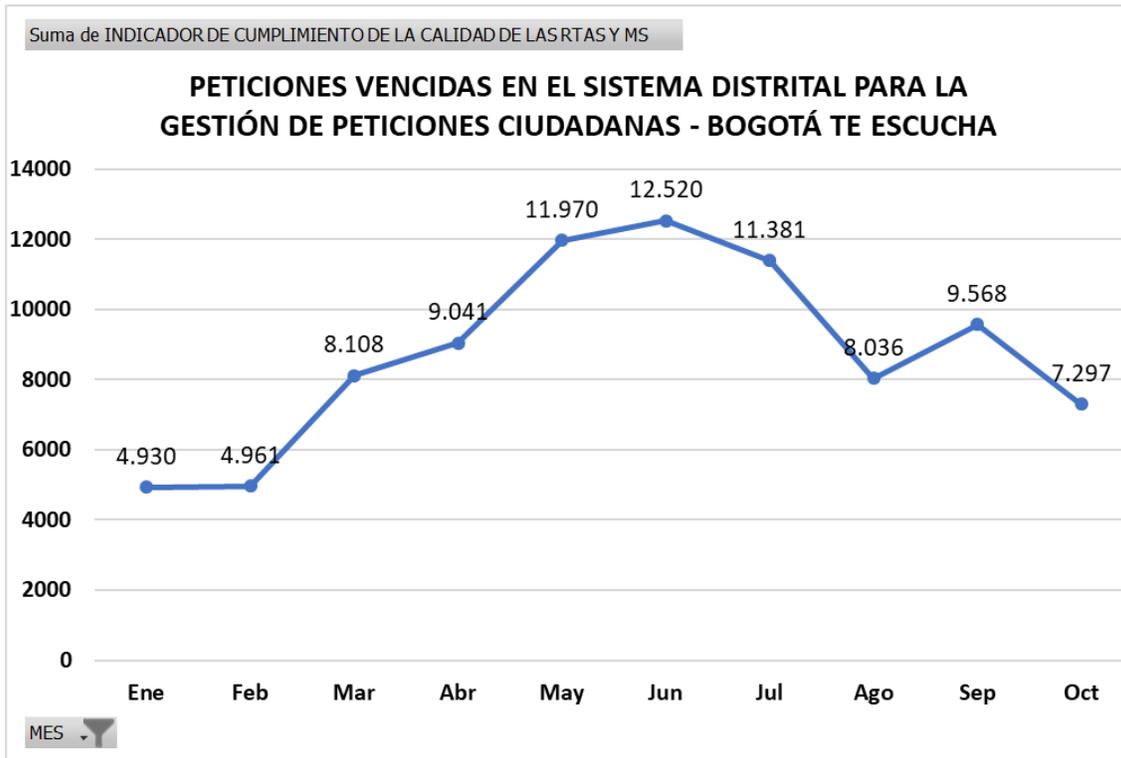
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
7.297	2022: 264 2023: 7.033	Entre 1 y 374 días de vencimiento

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó **7.297** peticiones vencidas. (ver anexo)



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**¹, no obstante se sugiere evaluar el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar las causas del incumplimiento y tomar las acciones administrativas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presentó **7** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 del Código General Disciplinario**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”*

de la Ley 1755 de 2015, dichas peticiones son: **3741242023, 3750692023, 3764042023, 3850452023, 3874202023, 3885012023 y 3932682023**. Por otro lado, la entidad cuenta con **3** peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentran pendientes de cierre en el sistema, dichas peticiones son: **2311962023, 2318972023 y 3522792023**.

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

Al respecto, recibimos respuesta con el comunicado Orfeo 202341009021841 o con radicado SIGA 1-2023-21246. Posteriormente, remiten evidencias del plan de mejoramiento con número de radicado 1-2023-29837 del 25/10/2023, así:

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
Realizar seguimiento semanalmente a los revisores respecto de la expedición de actos administrativos con relación a la entrega oportuna y de calidad de las respuestas a las PQRSD de los sustanciadores.	Realizar reuniones generando actas de retroalimentación y compromisos Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 29/09/2023	Envío de actas de reuniones virtuales con las siguientes fechas:
Realizar seguimiento semanal al tablero de control y reporte de Orfeo a las respuestas proyectadas por el sustanciador y que estén fuera del término para entrega a su revisor.	Se revisará el tablero de control semanalmente para generar alertas de esas respuestas que aún no se han enviado a sus revisores Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 29/09/2023	19/04/2023 27/04/2023 04/05/2023 11/05/2023 18/05/2023 25/05/2023 18/05/2023 11/05/2023 04/05/2023 29/06/2023 28/07/2023 30/08/2023 29/09/2023 De acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
Realizar una retroalimentación mensual a los sustanciadores y a sus revisores respecto de las debilidades encontradas en los seguimientos efectuados a la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD.	Realizar reuniones generando actas de retroalimentación y compromisos Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 29/09/2023	
Realizar diagnóstico de los tipos de requerimientos radicados de manera masiva en la Entidad para la clasificación por los peticionarios o usuario	Realizar diagnóstico de los tipos de requerimientos que presenta la ciudadanía a través de los sistemas de información. Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/06/2023	Envío de documento "Diagnóstico de los Tipos de Requerimientos Radicados de Manera Masiva en la Entidad para la Clasificación por los Peticionarios o Usuario", el cual tiene por objetivo: "Identificar los diferentes tipos de requerimientos radicados que de manera masiva se reciben en la Subdirección de Contravenciones, clasificarlos, generar guías de respuesta para cada uno de ellos para

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
		emitir respuestas verificando la disminución de derechos de petición con estado "respuesta extemporánea". De acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
Elaborar plantillas tipo para dar respuesta a los requerimientos masivos de acuerdo con la clasificación de los peticionarios o usuario	Elaborar plantillas tipo de requerimientos homogéneos, para generar respuestas masivas y disminuir tiempos de gestión. Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/09/2023	Envío de evidencia de 21 plantillas tipo en Word, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
Realizar el reparto de los radicados, de acuerdo con la clasificación de los requerimientos tipo de masivo	Realizar el reporte de los radicados de acuerdo con la clasificación en los sistemas de información de la entidad. Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/12/2023	Envío de archivo de Excel del total de asignación con periodo desde el 01/03/2023 al 30/03/2023 por funcionario(a). Además, cifras consolidadas por mes de Masivos y Abogado Sustanciador desde el mes de abril hasta el mes de agosto 2023, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
Realizar seguimiento mensual al consolidado de asignación general al grupo de peticiones y tutelas de la SC	Realizar seguimiento mensual al equipo de peticiones y tutelas de la Subdirección de Contravenciones, para verificar el cumplimiento de asignación y oportunidad de las respuestas. Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/12/2023	Envío de libro de Excel por mes desde abril hasta el mes de octubre 2023, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
Realizar plan de contingencia en el caso de presentar requerimientos vencidos en el momento de llevar a cabo el seguimiento mensual al consolidado de asignación general al grupo de peticiones y tutelas de la SC	Realizar plan de contingencia en los eventos que se considere durante los seguimientos mensuales con el equipo de peticiones y tutelas de la SC. Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 12/12/2023	Envío de correos electrónicos informando plan de contingencia para los meses de mayo y septiembre, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
Realizar seguimiento mensual a los reportes, ajustes y gestión que se desarrollen en el proceso de cierres con el fin de cumplir con los tiempos establecidos.	Realizar reportes mensuales a la información que se envía al aplicativo y a los ajustes y gestión que se desarrollen. Fecha Inicio: 02/05/2023 Fecha Final: 29/12/2023	Envío de correos electrónicos con fechas de: 21/06/2023 18/09/2023 25/09/2023 29/09/2023 20/10/2023
Enviar el consolidado semanal de los reportes generados en relación al proceso de cierres del módulo de SDQS.	Realizar el envío del consolidado semanal de los reportes generados en relación al proceso de cierres del módulo de SDQS. Fecha Inicio: 02/05/2023 Fecha Final: 30/12/2023	De acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
Hacer seguimiento mensual a los reportes enviados al contratista de Correspondencia y requerir las acciones de mejora de los errores más frecuentes, generando un informe del trimestre.	Hacer seguimiento mensual a los reportes enviados a los colaboradores del Servicio de correspondencia, con el fin de solicitar la implementación de acciones de mejora de los errores más frecuentes, generando un informe del trimestre. Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 30/04/2023	Envío de evidencias en 12 archivos frente al seguimiento, monitoreo y planes de mejora en los procesos de correspondencia a la empresa de mensajería, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
Declarar y cargar al BTE el desistimiento tácito de las 170 peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015	Declarar el desistimiento tácito de las 170 peticiones con acto administrativo Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 30/06/2023	Envío de evidencias con actos administrativos declarando el desistimiento tácito de acuerdo a la normatividad vigente, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
Realizar validación mensual con una muestra del 10% de las peticiones que cierran por desistimiento tácito	Realizar (1) una validación mensual con una muestra del 10% de las peticiones que cierran por desistimiento tácito Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 01/12/2023	

Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
Realizar seguimiento semanal de las peticiones que se encuentran pendientes para cierre por desistimiento tácito y de aquellas que hayan presentado alguna novedad en la validación de la muestra	Realizar (1) un reporte semanal de las peticiones que se encuentran pendientes para cierre por desistimiento tácito y de aquellas que hayan presentado alguna novedad en la validación de la muestra Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 01/12/2023	Envío de archivo de Word informando la relación semanal de las peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado desde el mes de marzo hasta el mes de octubre, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.
Realizar socialización del Instructivo desistimiento tácito PM04-RG01-IN01 v.1.0 dirigido a los servidores y contratistas que gestionan PQRS en Bogotá te escucha	Realizar (1) una Socialización del Instructivo desistimiento tácito PM04-RG01-IN01 v.1.0 dirigido a los servidores y contratistas que gestionan PQRS en Bogotá te escucha Fecha Inicio: 13/03/2023 Fecha Final: 30/06/2023	Envío de 28 archivos entre los que se encuentran video y registros fotográficos de capacitaciones, registros de asistencia, presentaciones dirigidos a los(as) colaboradores(as) de la Entidad sobre la gestión de peticiones ciudadanas, de acuerdo a radicado número 1-2023-29837 del 25/10/2023.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y aún tienen un número considerable de peticiones vencidas en el sistema, solicitamos respetuosamente continuar reforzando las acciones planteadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, que garantice cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Ahora bien, dentro del proceso de implementación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación de servicio a la Ciudadanía, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos venido creando una herramienta que permita a todas las entidades distritales, contar con información actualizada de los resultados obtenidos tanto en la evaluación y seguimiento a la gestión y trámite de las peticiones ciudadanas, como a los monitoreos en los diferentes canales de atención (Presencial, virtual y telefónico) dispuestos para los ciudadanos.

En ese sentido, nos complace compartir con todos ustedes el link a través del cual podrían acceder a la herramienta Power BI, la cual será presentada a todos ustedes en la próxima comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía.

Esperamos que esta herramienta les sirva para tener a mano los resultados de las evaluaciones y mediciones realizadas frente a la prestación del servicio a la ciudadanía, y les permita contar con información necesaria para la toma de decisiones en el marco del mejoramiento continuo que hemos venido trabajando.



A continuación, encontrarán el link de acceso:

[https://app.powerbi.com/view?
r=eyJrljoiNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhliwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05Njl3LWFIMDMwY2NIZjdjNCIsImMiOiR9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhliwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05Njl3LWFIMDMwY2NIZjdjNCIsImMiOiR9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee)

Estaremos en total disposición de resolver todas sus dudas frente a la información y al manejo del Power BI, así como a realizar el acompañamiento que requiera la Entidad que permita mejorar día a día la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRICTAL DE MOVILIDAD - SDM - ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ - radicionentidades@movilidadbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 9 de 9

Documento Electrónico: 1f148708-01f5-46e6-8011-1c80539bb275

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL